

BEBERAPA FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PERSEPSI MUTU
PELAYANAN PASIEN PESERTA PT. ASKES POLIKLINIK PENYAKIT DALAM DI
RSD. SUNAN KALIJAGA KABUPATEN DEMAK TAHUN 2002

VIAN RESMARASYARI -- E2A300135
(2003 - Skripsi)

Pasien peserta ASkes adalah pasien Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berhak mendapatkan pelayanan di Puskesmas, Rumah Sakit atau ditempat sarana kesehatan lainnya. Dalam penyelenggaraan program ASkes PNS membutuhkan peran dan partisipasi aktif dari semua pihak yang terkait. Adanya perbedaan persepsi mengenai mutu pelayanan bagi pasien sering mengakibatkan keluhan akan pelayanan. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu apabila pelayanan tersebut ramah, nyaman dan menyenangkan. RSD. Sunan Kalijaga Kabupaten Demak merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan ASKES yang mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien khususnya di Poliklinik Penyakit Dalam sebesar 1,6 % yang disebabkan adanya persepsi yang buruk terhadap mutu pelayanan. Faktor persepsi mutu pelayanan dipengaruhi juga oleh karakteristik pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui beberapa faktor yang berhubungan dengan persepsi mutu pelayanan pasien peserta Askes Poliklinik Penyakit Dalam di RSD. Sunan Kalijaga Kabupaten Demak Tahun 2002.

Jenis penelitian ini adalah Observasional dengan metode survei dengan pendekatan *cross sectional* yang dilakukan dengan wawancara langsung dan terstruktur menggunakan kuesioner terhadap 74 responden.

Dari 74 responden penelitian, karakteristik dominannya adalah umur 55-74 tahun (40,5%), jenis kelamin yang terbanyak adalah perempuan (54,1%), dengan tingkat pendidikan yang paling banyak SLTP (36,5), dan status pekerjaan pegawai negeri (52,7%). Sedangkan hasil uji hubungan bahwa antara karakteristik pasien dengan persepsi mutu pelayanan pasien peserta PT. ASKES Poliklinik Penyakit Dalam di RSD. Sunan Kalijaga Kabupaten Demak, menunjukkan tidak ada hubungan yang bermakna antara umur, jenis kelamin, pendidikan dan status pekerjaan dengan persepsi mutu pelayanan pasien peserta PT. ASkes Poliklinik Penyakit Dalam di RSD. Sunan Kalijaga Kabupaten Demak. Namun demikian hasil uji hubungan antara masing-masing faktor mutu pelayanan dengan persepsi mutu pelayanan pasien peserta PT. Askes Poliklinik Penyakit Dalam di RSD. Sunan Kalijaga Kabupaten Demak menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara keterampilan teknis dokter, keramahan petugas, kemudahan pelayanan dan lingkungan rumah sakit dengan persepsi mutu pelayanan pasien peserta PT. A skes Poliklinik Penyakit Dalam di RSD. Sunan Kalijaga Kabupaten Demak. Namun untuk faktor biaya tidak ditemukan adanya hubungan yang bermakna dengan persepsi mutu pelayanan pasien peserta PT. Askes POLiklinik Penyakit Dalam di RSD. Sunan Kalijaga Kabupaten Demak.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit perlu diperhatikan peningkatan kinerja petugas terutama masalah peningkatan hubungan komunikasi dengan pasien, bersikap ramah, sopan santun, bersahabat, sabar, menginformasikan penjelasan dengan jelas dan bersedia mendengarkan keluhan, ketepatan kedatangan dokter perlu diperhatikan, prosedur dan kecepatan pelayanan pasien perlu diperhatikan, kerapian dan kebersihan ruang tunggu, ruang pemeriksaan, lingkungan RS dan kamar mandi (wc) dan penambahan sarana fisik (wc dan kamar mandi) rumah sakit.

Kata Kunci: Pasien PT. Askes, Persepsi Mutu Pelayanan dan Rawat Jalan